

**IMPLEMENTASI PELAYANAN TERRA TERHADAP
JAMAAH UMROH DI AET TRAVEL PT. PENJURU
WISATA NEGERI PEKANBARU**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata (S1) Manajemen Dakwah (S.Sos)

Oleh :

PUTRI DAMAYANTI
NIM. 11644201690

UIN SUSKA RIAU

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1442 H/2020 M

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi serta perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara

Nama : Putri Damayanti

NIM : 11644201690

Tempat Tanggal Lahir: Pekanbaru, 13 April 1998

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : "Implementasi Pelayanan TERRA Terhadap Jamaah Umroh di AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri"

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk di uji dalam sidang munaqassah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau

Dengan demikian persetujuan ini kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui

Pembimbing

Imron Rosidi, SPd., M.A., Ph.D

NIP. 1981111820091 1 006

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Imron Rosidi, SPd., M.A., Ph.D

NIP. 1981111820091 1 006

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa beriku ini:

Nama : PUTRI DAMAYANTI
NIM : 11644201690
Judul : Implementasi Pelayanan TERRA Terhadap Jamaah Umroh di AET Travel PT.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru

Telah dimunaqasahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Senin
Tanggal : 16 November 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 17 November 2020

Dekan,

Dr. Nurdin, M.A
NIP.19660620 200604 1015

Tim Penguji

Ketua/Penguji I

Dignity signed by Dr.Masduki,M.Ag
Date; 2020,12.22 07:02:36 +07'00'

Dr.Masduki,M.Ag
NIP. 19710612 1998031003

Pengdamaian, M.Ag
NIP.19621124 199603 1 001

Sekretaris/ PengujiII

Khairuddin, M.Ag
NIP. 19720817 200910 1002

Penguji IV

Dr. H. Arwan, M.Ag
NIP.19660225 199303 1 002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Nama : PUTRI DAMAYANTI
NIM : 11644201690
Jurusan/Fak : Manajemen Dakwah / Dakwah Dan Komunikasi
Judul : "IMPLEMENTASI PELAYANAN TERRA TERHADAP JAMAAH UMROH DI AET TRAVEL PT.PENJURU WISATA NEGERI PEKANBARU"

Telah diseminarkan pada :

Hari :Senin

Tanggal : 01 Juli 2019

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 10 Desember 2019

Penguji Seminar Proposal

Nur Al-Hidayatillah, M. Kom. I
NIP/NIK. 130417207

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Damayanti
NIM : 11644201690
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 13 April 1998
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan TERRA Terhadap
Jamaah Umroh di AET Travel PT.Penjuru
Wisata Negeri Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini, jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negeri sulthan syarif kasim riau serta undang undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 29 Desember 2020
Pembuat pernyataan



PUTRI DAMAYANTI
NIM. 11644201690

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dosen Pembimbing Skripsi

No : Nota Dinas

Pekanbaru, 01 November 2020

Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

Kepada Yth,

Dekan fakultas dakwah dan komunikasi

Di-

Tempat

Assalamualaikum wr.wb

Dengan hormat


Setelah membaca,meneliti dan memberi petunjuk setra melakukan perubahan seperlunya,maka kami selaku dosen pembimbing menyetujui bahwa riset skripsi saudara **Putri Damayanti** NIM **11644201690** dengan judul “**Implementasi Pelayanan TERRA Terhadap Jamaah Umroh Di AET Travel PT.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru**” untuk diajukan pada **Ujian Skripsi/Munaqasah** fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negri sulthan syarif kasim riau

Harapan kami dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil dalam sidang munaqasah fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negri sulthan syarif kasim riau

Demikian surat ini dibuat atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih banyak

Wassalamualaikum wr. Wb

Mengetahui
Pembimbing



Imron Rosidi, Sp.d.,M.A.,Ph.D
NIP.1981111820091 1 006

ABSTRAK

- Layanan merupakan salah satu proses penting dalam meningkatkan value perusahaan bagi pelanggan sehingga banyak perusahaan menjadikan budaya pelayanan sebagai standar sikap orang didalam perusahaan. Pelayanan yang baik kepada jamaah akhirnya mampu memberikan kepuasan kepada jamaah disamping mampu mempertahankan jamaah yang ada untuk terus menggunakan jasa yang ditawarkan, serta mampu pula menarik calon jamaah baru untuk mencobanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana penerapan pelayanan menurut Konsep lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya: Tangible (Bukti Fisik), Empathy (perhatian), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan) yang dilakukan di sebuah biro travel perjalanan haji dan umroh AET Travel PT. Penjurur Wisata Negeri Pekanbaru.
- Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Yang merupakan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata kata berdasarkan tekni pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi alamiah. Dalam hal ini ialah fenomena yang terjadi di AET Travel PT. Penjurur Wisata Negeri Pekanbaru. Hasil penelitian ini menunjukkan Bahwa implemantasi pelayanan TERRA Pada AET Travel PT. Penjurur Wisata Negeri Pekanbaru Yaitu Tangible (Bukti Fisik) adalah pemberian perlengkapan peralatan umroh sesuai dengan standar pada umumnya serta sarana transportasi yang digunakan untuk jamaah yang berada disaudi ialah bus brand tersendiri yang dimiliki oleh AET Travel. Empati (Perhatian) adalah memberikan secara maksimal pelayanan yang baik dan ramah kepada para jamaah dan memberikan perhatian khusus terhadap jamaah yang tua/cacat bahkan ketika sakit selama berada di saudi. Reliability (Kehandalan) adalah memberikan informasi kepada jamaah secara tepat sesuai apa yang dibutuhkan para jamaah, membantu terhadap permasalahan yang terjadi pada jamaah. Responsiveness (Daya Tanggap) adalah para karyawan melayani dengan sigap terhadap masalah yang terjadi kepada jamaah dan membantu pengurusan dokumen yang diperlukan jamaah. Assurance (jaminan) adalah karyawan harus mampu menguasai setiap paket yang ada yang kemudian memberikan penjelasan secara baik dan jelas kepada calon jamaah, jaminan terhadap pembatalan keberangkatan Juga diatur demi kebaikan perusahaan maupun jamaah.
- Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan, Umroh.**

ABSTRACT

Service is one of the important factors in increasing company value for customers so that many companies improve their service as culture and standard attitude. Good service to the customers is able to provide satisfaction for them in addition to being able to keep existing customers continue to use the services offered, and also able to attract new customers to try the services. The purpose of this study is to know the implementation of services according to the concept of five dimensions of service quality including: Tangible (physical evidence), empathy (attention), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee) which is carried out at a travel agency named Hajj and Umrah AET Travel PT.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru. This research uses qualitative research. It aims at revealing certain social situations by describing reality by words based on techniques of collecting and analyzing relevant data obtained from natural situations. In this case, it is a phenomenon that occurs at AET Travel PT.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru. The results of this study indicate that the implementation of TERRA services at AET Travel is as follows; based on Tangible (Physical Evidence), the provision of Umrah equipment is in accordance with general standards. The transportation used for pilgrims is a bus owned by AET Travel. Based on Empathy (Attention), it provides good and friendly service to the pilgrims by giving special attention to elderly / disabled pilgrims even when sick while in Saudi Arabia. Based Reliability, it gives information to the pilgrims precisely according to what the congregation needs, as well as helps the pilgrims facing problems. Based on Responsiveness, it serves swiftly to problems that occur to the pilgrims. Its employees assist in processing the documents needed by the pilgrims. Based on assurance (guarantee), its employees must be able to master each existing package which then provides a good and clear explanation to prospective pilgrims. Guarantees for departure cancellations are also arranged for the good of the company and the pilgrims.

Keywords: Implementation, Service, Umrah.

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Dengan mengucapkan alhamdulillah dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang melimpahkan segala Rahmat dan Hidayat-Nya sehingga Saya sebagai Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan TERRA Terhadap Jamaah Umroh di AET Travel PT.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru” penyusunan Skripsi ini merupakan langkah awal untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jurusan Manajemen Dakwah (S1), Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Saya sebagai penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya Doa,Dukungan, Bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak selama penyusunan Skripsi. Pada kesempatan ini saya sebagai penulis dengan segala kerendahan Hati mengucapkan Terima Kasih Kepada :

1. Kepada Kedua Orang Tua Saya “Bapak Aladin” dan “Ibu Novemi Ernita Susanti” Yang tiada hentinya mendoakan serta mendukung dengan dorongan moril dan materil selama saya menempuh Pendidikan hingga saat ini, Adik Saya Raissa Khumaira dan Aisyah Maghfirah Terima Kasih atas dukungan dan Doanya.
2. Prof. Dr.H.Akmad Mujahidin S.Ag M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
3. Dr.Nurdin,MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultah Syarif Kasim Riau.
4. Imron Rosidi, MA.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Khairuddin M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Manejemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

6. Imron Rosidi, MA.,Ph.D selaku Pembimbing yang telah memberikan motivasi, arahan serta bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
7. Rafdeadi, MA Selaku Penasehat Akademik penulis yang senangtiasa memberikan nasehat dan semangat selama penulis menjalankan pendidikan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Karyawan/i di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam pengurusan administrasi.
10. Rahmad Ramadhan selaku Kepala bagian Umroh PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru. Eko wahyudi, Hesti Mindasari, Teguh Anugrah Irawan, dan Fitri Andela selaku karyawan PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru yang telah meluangkan waktunya dan memberikan kemudahan kepada penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini, meski dengan jadwal beliau yang padat. Semoga beliau selalu dalam lindungan Allah Allah Subhaanahu Wa Ta'ala
11. Kepada Sahabatku Siti Aminah, Dewi Kumala Sari, RismaWahyuni Tia Ananda Oktaviani yang tiada hentinya selalu memberikan bantuan, Support dan semangatnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini semoga kita semua selalu dalam bimbingan dan rahmat Allah SWT serta selalu menjaga Silaturrahmi,
12. Teman MD C Angkatan 2016 Yaitu Siti Aminah, Satia Lisa Malik, Nuratika Azzahra, Devis Yuliasri, Ainurrahim, Maya Alfawa, Fuja Karennina, Hermawan, Neci Kurniati Pelka Sari, Intan Sumartin, Efriyadi, Sri Wahyudi dan Elvira Yulia Semoga Kita Selalu dalam Lindungan dan Rahmat Allah SWT.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengukuhkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
13. Teman MD 4 E 2016 Yaitu Dewi Kumala Sari, Nuratikah Az zahra, Maya Alfawa, Ica Marlisa, Zulriansyah, Bahrudin, Nurdin, Romi Suwendi, Siti Tazkiah, Akmil Shalat, Elvira Yulia, Widayatun Nissa, Mardiansyah, Nurul Atika Semoga Kita Selalu dalam Lindungan dan Rahmat Allah SWT.
 14. Sahabat Konsentrasi Manajemen Travelling Haji Umroh Yaitu Siti Aminah, Dewi Kumala Sari, Satia Lisa Malik, Mardo Tillah, Putri Yanti, Dahlia, Nurhayatun Nupus, Diah Ramadhani, Nuraini, Bahrudin, Devis Yuliasri, Ainurrahim, Fuja Karenina, Ikhsandri Herizal, Riska Dewi, Nurdin, Erpan Kholis Semoga Kita Selalu dalam Lindungan dan Rahmat Allah SWT.
 15. Keluarga Besar TK Mutiara Pekanbaru Serta Guru dan Teman Teman
 16. Keluarga Besar SDN 030 Pekanbaru dan SDN 029 Tarai Bangun serta Guru dan Teman Teman
 17. Keluarga Besar SMP 4 Tambang serta Guru dan Teman teman
 18. Keluarga Besar SMA 2 Tambang Serta Guru dan teman Teman
 19. Teman tema Kukerta Angkatan 2019 Desa Bono Tapung Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu yaitu Agustin Eka Nurhasanah, Mayang Sari, Ahmad Saad Nasution, Muhammad Sopyan, Yedi Rianto, Ulfah Fuadiyah, Winda Fajar Qomariah.
 20. Muhammad Dawood selaku pimpinan PT.RWH tempat penulis magang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menerapkan ilmu di lapangan
 21. Nadeya, Khairunnisa Ul Fitri, Sonia Mestika, Hana Reflisa, Rahmi Hidayati, Nurita Rahmi, Niko Purwanto, Sholehan, Rido Alfatra, Muhammad Fadli, Jhon Susan Sitepu, Erwan Satriyo, Roni Mutifiardo selaku Staf Jajaran RWH yang tiada hentinya memberikan arahan, semangat, pengetahuan kepada penulis selama Magang di PT.Riau Wisata Hati Pekanbaru.



- Hak cipta dilindungi undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Dan semua pihak yang terlibat dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga semua bantuan pihak baik secara langsung maupun tidak langsung menjadi amal ibadah serta mendapatkan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran agar kedepannya tidak terjadi kesalahan yang sama dan dapat menjadi lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat mendapatkan manfaat bagi yang membacanya.

Wasalamualaikum wr,wb

Pekanbaru, 13 February 2020
Penulis,

PUTRI DAMAYANTI
NIM. 11644201690

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika penulisan	5
BAB II KAJIAN TEORI	6
A. Implementasi Pelayanan	6
B. Umroh	9
C. Pelayanan dalam islam	14
D. Implementasi TERRA Dalam pelayanan	14
E. Kajian terdahulu	18
F. Kerangka Fikir	20
BAB III METODEODOLOGI PENELITIAN	21
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	21
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	21
C. Jenis Dan Sumber Data	21
D. Teknik Pengumpulan Data	22
E. Teknik Analisis Data	23
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	26
A. Sejarah perusahaan	26
B. Visi, Misi dan Moto AET Travel	28
C. Profil Pt.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru	28

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Landasan Hukum Perusahaan	29
E. Uraian Pekerjaan	30
F. struktur organisasi	32
G. Persyaratan Umroh	34
H. Tiket Domestik Dan Internasional	35
I. Paket umroh	36
BAB V HASIL PENELITIAN	38
A. Proses pelaksanaan pemberangkatan ibadah umroh pada AET Travel PT.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru	38
B. Implementasi pelayanan TERRA Terhadap jamaah umroh di AET Travel PT.Penjuru wisata negeri Pekanbaru	39
BAB VI PENUTUP	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA

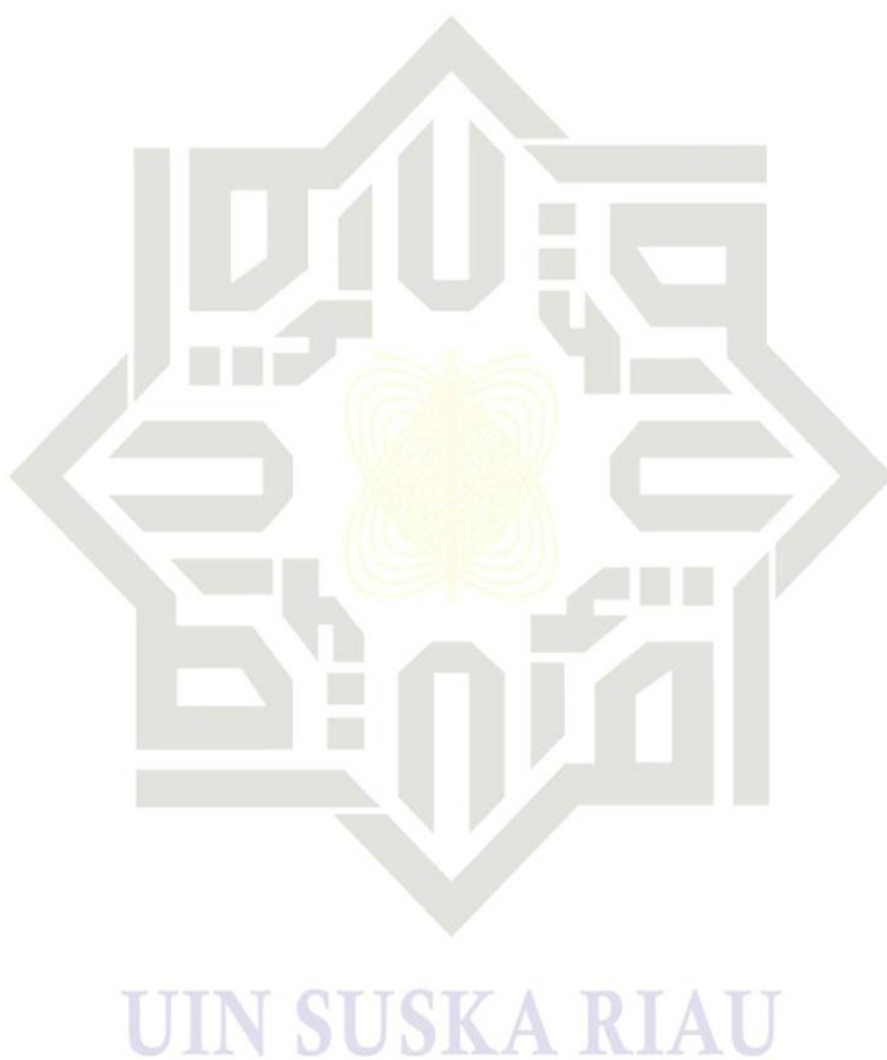
LAMPIRAN LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir	21
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Aet Travel Pt.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru	41



BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Intensitas persaingan berskala global menurut pergeseran dasar dalam dunia bisnis. Misi dasar suatu bisnis tidak lagi berupa laba, melainkan penciptaan dan penambahan nilai bagi pelanggan. Laba merupakan konsekuensi vital dari proses penciptaan dan penambahan nilai. Dengan demikian, laba lebih merupakan hasil/ akibat ketimbang tujuan.¹

Pada era globalisasi saat ini, setiap orang yang ingin mendirikan suatu usaha tentu menginginkan usahanya dapat hidup terus menerus tanpa dibatasi oleh waktu. Hal ini merupakan salah satu tujuan didirikannya suatu perusahaan. Agar suatu perusahaan panjang umur, diperlukan beberapa strategi untuk mengatasinya, salah satunya memberikan pelayanan yang optimal.

Layanan merupakan salah satu proses penting dalam meningkatkan value perusahaan bagi pelanggan sehingga banyak perusahaan menjadikan budaya layanan sebagai standar sikap orang di dalam perusahaan. Budaya layanan yang dilakukan secara terintegrasi akan menciptakan nilai nilai layanan yang akan mempengaruhi tingkat pengulangan pelanggan dalam membeli produk.²

Selain itu Layanan yang optimal dapat memberikan keuntungan kepada perusahaan. Pada umumnya pemimpin perusahaan secara fundamental mempercayai bahwa kualitas yang tinggi akan memberikan pendapatan yang tinggi, tetapi banyak pimpinan tersebut yang belum mempercayai bahwa investasi untuk mengembangkan layanan akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Investasi untuk mengembangkan layanan mungkin tidak akan memberikan keuntungan. Sebaliknya banyak uang yang dikeluarkan perusahaan setiap tahunnya untuk peningkatan layanan. Sudah umum bagi perusahaan menghamburkan uang demi mencapai layanan yang berkualitas,

Fandy Tjiptono, *Prinsip prinsip total Quality Service*, (Yogyakarta, 2005), h. 118
Hermawan Kartajaya, *Service operation*, (Jakarta Erlangga, 2009), h. 2

mulai dari meningkatkan fitur layanan mahal yang tidak penting bagi konsumen sampai mengeluarkan biaya pelatihan secara tidak bijak.³

Layanan yang prima terbayar karena menciptakan konsumen yang loyal, yaitu konsumen yang senang karena mereka memilih perusahaan setelah merasakan pengalaman layanan, konsumen yang akan menggunakan perusahaan kembali dan mempromosikan perusahaan tersebut kepada konsumen lainnya. Karena layanan yang prima membedakan perusahaan yang satu dengan yang lainnya.

Setiap karyawan diperusahaan harus melayani pelanggan dengan sepenuh hati sebagai bagian dari tugas dan tanggung jawab tanpa keterpaksaan atau menjadikannya sebagai beban. Tugas dan tanggung jawab melayani pelanggan akan diterima pelanggan jika dilakukan secara konsisten dengan mengedepankan pelanggan, Serta melihat aspek ekspektasi pelanggan, karena dengan melihat aspek inilah perusahaan diuji dalam layanan.⁴

Salah satu contoh industri atau bidang kerja yang menyangkut hal hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan yaitu perusahaan travel haji dan umroh. Perusahaan travel haji dan umroh adalah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pelayanan Transportasi, Akomodasi, Konsumsi, Kesehatan serta bimbingan ibadah haji dan umroh.

Kenyataannya, pelayanan yang baik pada jamaah akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, disamping akan mampu mempertahankan pelanggan yang ada untuk terus menggunakan jasa yang kita tawarkan, serta akan mampu pula untuk menarik calon pelanggan baru untuk mencobanya. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan meningkatkan image perusahaan dimata pelanggannya.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan terhadap jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

³Ibid h.10
⁴Freddy Rangkuti, *Measuring customer satisfaction*, (Jakarta: Pt.Gramedia Pustaka Utama, 2006), h.18

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengaitkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jawab terhadap setiap jamaah dari awal perjalanan hingga kembali lagi ketanah air, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

AET Travel PT. Punjuru Wisata Negeri yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa biro perjalanan Haji dan Umroh yang berada di Pekanbaru, menganggap persaingan perusahaan yang semakin ketat, sehingga dibutuhkan pelayanan yang bermutu untuk mempertahankan agar usaha tetap berjalan.

Salah satu implementasi operasional layanan sehari-hari, dikenal dengan konsep Service Quality (ServQual). Konsep ini diperkenalkan oleh A.Parasuraman, Leonard L. Berry dan Valerie A. Zeithaml untuk menganalisis sejauh mana tingkat layanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Service Quality adalah salah satu konsep layanan perusahaan yang dapat diandalkan untuk bertahan ditengah persaingan yang semakin ketat.

ServQual terdiri dari lima elemen yaitu, Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance yang biasa disingkat TERRA. Jika kelima elemen tersebut terpenuhi, maka pelanggan akan merasa puas.

Tangible, Merupakan dimensi yang menggambarkan segala sesuatu yang bersifat tangible dan mempengaruhi kualitas layanan kepada pelanggan seperti kerapian tempat kerja, kelengkapan fasilitas bagi pelanggan dan penampilan fisik staf. *Empathy*, Merupakan dimensi yang menggambarkan perhatian perusahaan kepada pelanggannya. *Reliability*, Merupakan dimensi yang menggambarkan kemampuan perusahaan memberikan layanan secara akurat kepada pelanggan. *Responsiveness*, Merupakan dimensi yang menggambarkan bentuk tindakan yang responsif dan tepat waktu kepada pelanggan. *Assurance*, Merupakan dimensi yang menggambarkan kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan dimata pelanggan melalui keramahan dan pengetahuan staf dalam melayani.⁵

Kepuasan pelanggan tidak akan tercipta jika Service Quality hanya dipahami sebatas konsep didalam perusahaan. Penyampaian Service Quality

Hermawan Kartajaya, *Service operation*, (Jakarta: Erlangga, 2009), H.11

ke pelanggan dapat dilakukan melalui beberapa teknik praktis yang dapat dilakukan pada setiap titik interaksi antara perusahaan dengan pelanggan.

Kenyataannya masih banyak terdapat beberapa konsep pelayanan yang belum terlaksana dengan baik oleh karena itu penulis melihat adanya beberapa hal disebuah perusahaan pelayanan dengan adanya pelayanan yang kurang ramah terhadap jamaah, kurang terlaksanya kecepatan tanggapan dalam menghadapi sebuah masalah.

Berdasarkan dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk memilih judul mengenai: **"Implementasi Pelayanan TERRA Terhadap Jamaah Umroh di Aet Travel PT.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis mencoba mengidentifikasi masalah yang akan dikaji dan dianalisa : "Bagaimana Implementasi pelayanan TERRA Terhadap jamaah Umroh di AET Travel Penjuru Wisata Negri Pekanbaru ?"

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah :

Untuk mengetahui Bagaimana Implementasi Pelayanan TERRA Terhadap jamaah Umroh di AET Travel Penjuru Wisata Negri Pekanbaru ?

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dan manfaat dilaksanakannya penelitian ini bagi peneliti khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya yaitu :

1. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumbangan keilmuan Manajemen Dakwah khususnya dibidang Manajemen Travelling Haji dan Umroh dan wisata keagamaan.
2. Hasil dari laporan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan sasaran yang bermanfaat, sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan proses pengambilan keputusan yang menyangkut implementasi pelayanan Terra terhadap jamaah umroh di PT.Aet Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru.

3. Hasil dari laporan ini memberikan suatu tambahan informasi, sehingga dapat menambah ilmu pengetahuan dan memperluas tentang dunia bisnis perjalanan haji dan umroh.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran umum dari sistematika penulisan ini, berikut penulis akan menjelaskan dengan singkat bab demi bab yang diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pertama dalam penulisan yang terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dibahas mengenai Pengertian Implementasi Pelayanan, Sifat Pelayanan, Pengertian Umroh dan pelaksanaannya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Sumber dan jenis data, Teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini diuraikan mengenai Sejarah perusahaan, visi misi perusahaan, struktur organisasi serta kegiatan perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini akan menjelaskan hasil dari penelitian tentang Implementasi Pelayanan TERRA terhadap jamaah umroh di AET travel PT. Penjurur wisata negeri Pekanbaru.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian akhir dari Skripsi ini terdiri dari kesimpulan dan saran saran yang diharapkan dan dapat bermanfaat untuk masa yang akan datang baik itu untuk perusahaan maupun konsumen dari perusahaan.

BAB II

KAJIAN TEORI

Implementasi Pelayanan

Implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci.⁶ Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Guntur Setiawan berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Prana Wastra, mengartikan implementasi adalah Sebuah aktivitas yang dikerjakan karena adanya kebijaksanaan yang sudah disusun sebelumnya, meliputi kebutuhan apa saja yang diperlukan, siapa pelaksana, kapan pelaksanaan, serta kapan akan diselesaikan target implementasi itu sendiri. Semua itu sudah direncanakan pada awal waktu.

Horn (Tahir, 2014:55), mengartikan implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh baik individu-individu/pejabat pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan.

Dalam kamus bahasa Indonesia menyatakan bahwa pelayanan adalah melayani kebutuhan orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan

⁶ Eka Safriyanto, "Implementasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam", Jurnal Pendidikan Islam Vol 6, (November), 68

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan pada dasarnya bersifat intangible (tak teraba) dan tidak berujung kepada kepemilikan. Produk pelayanan bisa berkaitan dengan produk Fisik, bisa juga tidak.

Pelayanan juga dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu didasarkan dari orang yang memberikan pelayanan atau didasarkan atas peralatannya. Pelayanan juga memiliki empat sifat utama yaitu⁷ :

1. Transparan

Pelayanan itu intangible sifatnya, tidak dapat dilihat, dirasa, didengar ataupun dicium sebelum seseorang menggunakan atau membeli pelayanan tersebut. Untuk mengurangi ketidak pastian, konsumen kemudian mencari tau sejauh mana kualitas pelayanan yang ditawarkan. Mereka menarik kesimpulan tentang kualitas pelayanan tersebut dari tempat, orang yang berkomunikasi dengan mereka, peralatan yang digunakan untuk pelayanan, materi komunikasi dan harga. Oleh karena itu tugas penyedia jasa adalah membuat pelayanan itu menjadi jelas bagi konsumen.⁸

2. Tidak terpisah pisah

Jika seseorang menjadi penyedia jasa, dia menjadi bagian dari pelayanan itu, oleh karena itu jasa pelayanan tidak terpisahkan dari penyedia atau penjualnya. Dalam pelayanan profesional konsumen sangat memerhatikan siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya. Konsumen memilih orang yang mereka percaya dengan baik sehingga mereka tidak curiga.

3. Beragam

Pelayanan sangat beragam bentuknya, kualitasnya tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan, dimana dan bagaimana pelayanan itu disediakan.⁹

Wira Sutedja. *Panduan Layanan Konsumen*, (Jakarta: Pt. Grasindo, 2007), H.5

Ibid. H.6

Ibid, H.7

4. Tidak tahan lama

Pelayanan sifatnya tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk keperluan yang akan datang. Sifat pelayanan yang tidak tahan lama itu tidak menjadi masalah apabila permintaannya stabil. bila permintaan berubah ubah, perusahaan jasa akan menghadapi banyak masalah.¹⁰

Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong sebagaimana dikutip oleh Hermawan Kartajaya, Pelayanan adalah sebagai aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu kelompok ke kelompok lainnya berupa sesuatu yang bersifat intangible. Pengertian intangible bukan berarti menawarkan hanya produk saja, tetapi juga lebih tepat kepada proses penyampaian.¹¹

Layanan menambah nilai produk perusahaan yang dirasakan oleh para konsumen sehingga mereka kembali pada perusahaan kita disaat mereka perlu untuk menggantinya. semua konsumen ingin merasa bahwa mereka diutamakan dan karenanya perusahaan harus memperlakukan mereka sebagai individu individu agar memperlihatkan kepada mereka bahwa mereka memang penting bagi perusahaan.¹²

Untuk menjalankan pelayanan sesuai UU maka suatu lembaga harus memberikan pelayanan yang serupa seperti :

a. Administrasi

Pada bagian administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam penadatan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan calon jamaah umroh.

b. Bimbingan manasik umroh

Dalam hal ini manasik umroh dapat dilakukan beberapa kali.

c. Transportasi

Untuk masalah transportasi pastinya harus yang aman, nyaman dan lancar. Hal ini memegang peran yang cukup menentukan dalam melaksanakan umroh

¹⁰Ibid, H.8

¹¹Hermawan Kartajaya, *Service operation*, (Jakarta: Erlangga, 2009), H.9

¹²Hellen Fisher, *layanan konsumen*, (Jakarta: 2004), H.10

d. Akomodasi

Salah satu unsur yang terpenting yang harus diberikan oleh para penyelenggara ibadah umroh adalah akomodasi. Karena akomodasi adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta pelayanan jasa lainnya.

e. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan servis yang menjadikan para jamaah menjadi merasa nyaman, dan mereka akan merasakan biaya yang mereka keluarkan untuk melaksanakan ibadah menjadi seimbang bila fasilitas yang mereka terima dan rasakan membuat mereka nyaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak mengikat kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Umroh

Umroh berarti ziarah yaitu pergi. Menurut pengertian syariat umroh artinya pergi ke ka'bah untuk melaksanakan amalan amalan tertentu. Pelaksanaan umroh tidak terkait dengan miqat zamani dengan arti ia dapat dilakukan kapan saja bahkan termasuk dalam musim haji. Perbedaan haji dan umroh ialah terletak pada pelaksanaan adanya wukuf dipadang Arafah, bermalam di Muzdalifah, melempar jumroh dan bermalam dimina sedangkan pada umroh tidak dilaksanakan maka dari itu umroh disebut juga dengan haji kecil, karna beberapa ketentuannya hampir sama dengan haji. Hukum melaksanakan umroh adalah fardu ain atas tiap tiap orang islam laki laki atau perempuan bagi yang mampu. Untuk umroh kedua, ketiga dan seterusnya hukumnya sunah. Umroh menurut mazhab syafi'i dan hambali ialah wajib berdasarkan firman Allah SWT.¹³

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ...

Artinya : “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umroh karena Allah...”
(Al-Baqarah :196)

Sedangkan menurut Mazhab Maliki dan Hanafi Umroh adalah Sunnah, Sebagaimana Nabi saw, melaksanakan umroh empat kali semuanya dalam

¹³ Wahbah Az Zuhaili, *Fiqh islam Wa Adillatuhu*, (Jakarta: Gema Insani, 2017), H.368

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bulan Dzulqa'dah, kecuali umroh yang dilaksanakan bersama hajinya. Umroh yang pertama yang beliau kerjakan dari hudaibiyah pada tahun 6 H, yang kedua pada tahun 7 H (yang dikenal dengan umrah qadha) dan yang ketiga pada waktu penaklukan kota Mekkah tahun 8 H, dan yang keempat bersamaan dengan Hajinya tahun 10 H.¹⁴

لَعُمْرَةٌ إِلَى الْعُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا، وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ إِجْرَاءُ الْجَنَّةِ

“umroh hingga umroh berikutnya adalah kafarat (penghapus) dosa yang dilakukan antara keduanya, dan ganjaran bagi haji yang mabrur tidak lain adalah syurga”

Para ulama sepakat bahwa umroh boleh dilakukan kapan saja sepanjang tahun, baik dalam bulan haji maupun diluarnya. Rukun Umroh ada tiga yaitu ihram dari miqat atau dari tanah halal, Thawaf tujuh putaran di ka'bah dan sa'i antara bukit shafa dan bukit marwah sebanyak tujuh kali. Adapun mencukur rambut adalah wajib. Dan makruh mengulangi umroh dalam satu tahun.¹⁵

Umroh terbagi menjadi dua macam yaitu :

- a. Umroh yang dikerjakan sewaktu waktu dinamakan dengan umroh sunnah
- b. Umroh yang dikerjakan dalam rangka ibadah haji dalam bulan haji dinamakan umroh wajib

Adapun waktu mengerjakan ibadah umroh adalah sebagai berikut :

- a. Umroh yang dikerjakan sepanjang tahun, kapan saja asal ada kesempatan, kemampuan dan biaya
- b. Umroh dapat dikerjakan bersama sama dengan pelaksanaan ibadah haji, waktunya telah ditentukan yaitu pada bulan haji (syawal, zulqaidah dan zulhijjah)

1. Syarat syarat umroh

- a. Islam
- b. Baligh

¹⁴ Ibid H.368

¹⁵ Ibid. H.441

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Berakal
- d. Merdeka
- e. Mampu

2. Rukun umroh

- a. Ihram disertai niat untuk ihram umroh
- b. Tawaf
- c. Sai
- d. Tahallul
- e. Tertib

Rukun umroh tidak dapat ditinggalkan, bila rukun umroh tidak terpenuhi, maka umrohnya tidak sah.

3. Wajib umroh

- a. Niat ihram dari miqatnya
Miqat makani umroh sama dengan miqat makani untuk haji, ini berarti tempat ihram haji sama dengan tempat ihram untuk umroh
- b. Meninggalkan larangan karena ihram, macam dan banyaknya sama dengan larangan haji
Wajib umroh ini adalah ketentuan yang apabila dilarang, maka ibadah umrohnya tetap sah, tetapi harus bayar dam (denda).

4. Cara mengerjakan umroh

- a. Bersuci, disunahkan mandi besar sebelum ihram untuk umroh
- b. Memakai pakai ihram
- c. Niat umroh dalam hati
- d. Jika sudah sampai kota mekkah, disunahkan mandi terlebih dahulu sebelum memasukinya
- e. Sesampai di kakbah, talbiyah berhenti sebelum tawaf. Kemudian menuju hajar aswad sambil menyentuhnya dengan tangan kanan dan menciumnya jika mampu
- f. Tawaf sebanyak 7 putaran
- g. Shalat dua rakaat di masjidil haram
- h. Sai dengan naik kebukit safa dan marwah



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau

5. Hikmah ibadah umroh

- a. Meningkatkan iman dan taqwa kepada Allah SWT
- b. Memperkuat fisik dan mental karena umroh merupakan ibadah yang berat serta memerlukan fisik yang kuat dan sehat
- c. Menumbuhkan semangat berqurban karena umroh memerlukan pengorbanan, baik harta. Waktu, tenaga mampu keikhlasan.

6. Larangan selama melaksanakan Umroh

- a. Larangan bagi Pria
 - a) Memakai pakaian yang berjahit
 - b) Memakai sepatu yang menutup mata kaki
 - c) Menutup kepala
 - d) Menjadi wali nikah
- b. Larangan bagi wanita
 - a) Memakai tutup muka
 - b) Memakai sarung tangan
- c. Larangan bagi pria dan wanita
 - a) Memakai wangi wangian, baik badan maupun pakaian, kecuali pakaian sebelum ihram
 - b) Mencukur rambut dan bulu badan yang lainnya, memotong kuku dan meminyaki rambut
 - c) Berburu dan membunuh binatang yang halal dimakan dagingnya
 - d) Memotong atau mencabut pohon yang tumbuh ditanah haram
 - e) Menikah, menikahkan orang lain
 - f) Bersetubuh/jima'
 - g) Mencaci, bertengkar atau mengucapkan kata kata yang kotor

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

7. Urutan pelaksanaan umroh

- a. Berpakaian ihram umroh sama dengan pakaian ihram haji, sebelum mengenakan pakaian ihram terlebih dahulu bersuci dan berwudhu setelah itu shalat ihram 2 rakaat
- b. Niat umroh dari miqatnya
Artinya”*ya Allah aku menyambut panggilan engkau untuk umroh*”
Selama dalam ihram disunnahkan membaca doa, sholawat dan talbiyah sampai hendak memulai tawaf.
- c. Meninggalkan larangan ihram, sejak melakukan ihram sudah dikenakan larangan ihram, seperti memakai pakaian berjahit, memakai wangi wangan, memotong kuku dan lain sebagainya
- d. Melakukan tawaf, adapun cara melakukan tawaf adalah
 - a) Tempat tawaf adalah garis lurus berwarna coklat dimulai hajar aswad, bila tidak mungkin mencium hajar aswad cukup dengan mengangkat tangan ke arah hajar aswad sambil mengucapkan artinya “*dengan nama Allah dan Allah maha besar*”
 - b) Tawaf dilaksanakan sebanyak 7 putaran mengelilingi kakbah dan membaca doa
 - c) Selesai tawaf berdoa di multazam
 - d) Melaksanakan shalat sunnah di makam ibrahim dan hijr ismail
 - f) Minum air zam zam lalu mengucapkan doa

6. Sai

- a. Dimulai dari bukit safa dan diakhiri di bukit marwah
- b. Sampai dibukit safa, meghadap arah kakbah. Mengakat kedua tangan berniat sai kemudian membaca takbir
- c. Memulai perjalanan sai dengan membaca doa dan dilakukan sebanyak 7 kali
- d. Setiap melintas antara dua pilar hijau, bagi pria hendaknya berlari lari kecil dan wanita cukup berjalan biasa sambil berdoa

11. Melakukan tahalul yaitu mencukur rambut atau memotong rambut sebagai cara mengakhiri atau keluar ihram

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Tertib, dengan selesainya tahallul berarti selesailah sudah pelaksanaan umroh, bila keadaan memungkinkan disunnahkan untuk mengunjungi makam nabi muhammad yang berada dikota madinah.

Pelayanan dalam Islam

Didalam Islam juga diajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha, baik berupa barang (produk) atau pelayanan jasa, maka Islam telah mengajarkan hendaknya menjual produk atau jasa yang berkualitas, dan tidak memberikan produk yang buruk untuk ditawarkan kepada calon pembeli. karena didalam Al-Quran telah dijelaskan didalam surah Ali-Imran 159 :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka.sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar,tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu.karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka,dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu.kemudian,apabila engkau telah membulatkan tekad,maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh Allah mencintai orang yang bertawakal.(QS.Ali-Imran :159)¹⁶

Dari ayat diatas dapat dijelaskan bahwa pentingnya bersikap baik atau lemah lembut terhadap sesama, Kerena dengan kesopanan orang orang akan merasa nyaman dan dihargai, Terkhusus pada bisnis pelayanan dan jasa pada travel biro perjalanan haji dan umroh, Pelayanan yang baik dan sopan menjadikan calon jamaah merasa nyaman menggunakan jasa travel perusahaan.

¹⁶Q.S Ali-Imran (3): 159

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikat kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Implementasi TERRA dalam Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis industri Jasa. Sebelum mengelompokkan kedalam lima dimensi, ketiga peneliti ini berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor yang dinilai konsumen dan merupakan faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu *access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, understanding* dan *tangible*.

Selanjutnya, Parasuraman (1988) melakukan kembali penelitian pada kelompok fokus, baik pengguna maupun penyedia jasa. Akhirnya ditemukan hasil bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara *communication, competence, courtesy, credibility* dan *security* yang kemudian dikelompokkan kedalam satu dimensi *assurance*. Demikian pula halnya mereka menemukan hubungan yang sangat kuat diantara *access* dan *understanding* yang kemudian digabung menjadi satu dimensi yaitu, *empathy*. Akhirnya, Parasuraman mengemukakan lima dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi tersebut adalah *reliability* (kehandalan, Responsiveness (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (produk produk fisik)

TERRA Merupakan kepanjangan dari Bukti Fisik (Tangible), Perhatian (Empathy), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness) dan Jaminan (Assurance). Berikut Penjelasan dari Dimensi TERRA :

1. Bukti Langsung (Tangible)

Tersediannya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. yang didalamnya meliputi fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersediannya tempat parkir, kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Menurut Zeithaml (2004:34) terdapat beberapa indikator dalam dimensi bukti fisik (tangible) diantaranya:

- 1) Kenyaman tempat melakukan transaksi
- 2) Kerapihan penampilan karyawan dalam melayani

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Kebersihan yang selalu terjaga

Menurut Tjiptono,(2014:14) terdapat beberapa indikator dalam dimensi bukti fisik (Tangible) diantaranya :

- a. Fasilitas fisik dan perlengkapan
- b. Pegawai
- c. Sarana komunikasi

2. Perhatian (Empathy)

Yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Menurut Zeithaml (2004:35) menjelaskan bahwa dimensi layanan (empathy) memiliki beberapa indikator diantaranya :

- 1) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 2) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)

3. Kehandalan (Reliability)

Yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama dengan memberikan jasa tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.

Menurut Moenir dalam Tjiptono (2014:14) Reliability yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat.

Menurut Zeithaml (2004:37) menjelaskan bahwa dimensi kehandalan (Reliability) memiliki beberapa indikator diantaranya :

- 1) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- 2) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) Penyediaan layanan sesuai jadwal yang dijanjikan
- 4) Karyawan mampu menciptakan rasa aman nasabah dalam bertransaksi
- 5) Kecermatan petugas dalam melayani nasabah

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut Tjiptono (2014:16), Menjelaskan bahwa dimensi layanan (Reliability) memiliki beberapa indikator di antaranya :

- 1) Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera.
- 2) Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan
- 3) Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan

4. Daya Tanggap (Responsiveness)

Yaitu Respon atau kecepatan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan tanggap yang meliputi: kecepatan, karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi.

Menurut Zeithaml (2004:36) menjelaskan bahwa dimensi daya tanggap (Responsiveness) memiliki beberapa indikator diantaranya :

- 1) Petugas/aparatur merespon pelanggan
- 2) Petugas/aparatur melaksanakan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas/aparatur melaksanakan pelayanan dengan tepat
- 4) Semua keluhan pelanggan direspon petugas

5. Jaminan (Assurance)

Meliputi kemampuan karyawan atas : Pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan perhatian dan kesopanan dalam memberi layanan, keterampilan dan memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan, didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Zeithaml (2004:36) menjelaskan bahwa dimensi jaminan (Assurance) memiliki beberapa indikator diantaranya :

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam perjalanan
- 3) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam perjalanan

Menurut Tjiptono (2014:18) menjelaskan bahwa dimensi Jaminan (Assurance) memiliki beberapa indikator diantaranya :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikat kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Pengetahuan dan kesopanan pegawai
- 2) Bebas dari bahaya
- 3) Dapat dipercaya¹⁷

Kajian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian penulis mengadakan kajian terdahulu terhadap beberapa skripsi yang memiliki kemiripan judul untuk menghindari bentuk plagiat, diantaranya:

1. Hilmiyatul Mardiyah, dengan judul skripsi : *“Implementasi TQM (Total Quality Management) melalui kualitas pelayanan pada PT. TUR SILATURAHMI NABI JAKARTA”* Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, NIM : 1112053100027, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016 Melalui Kualitas Pelayanan Pada PT. Tur Silaturahmi Nabi Jakarta Selatan Setiap perusahaan tentu menginginkan adanya perbaikan secara terusmenerus dalam tiap bidang yang dimilikinya, Sebuah perusahaan juga harus selalu tanggap akan perubahan-perubahan yang terjadi cukup cepat dan kemudian segera mengantisipasinya sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan selalu mengacu pada kepuasan konsumen (Customer satisfaction). PT. Tursina dan mengetahui pengaruh TQM itu sendiri pada peningkatan jumlah jamaah umroh di PT. Tursina Agar penelitian ini menjadi terarah dan falid, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan keadaan secara apa adanya melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa implementasi Total Quality Management pada PT. Tursina sudah diterapkan dengan baik, sistematis sesuai dengan prinsip TQM yakni kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan.

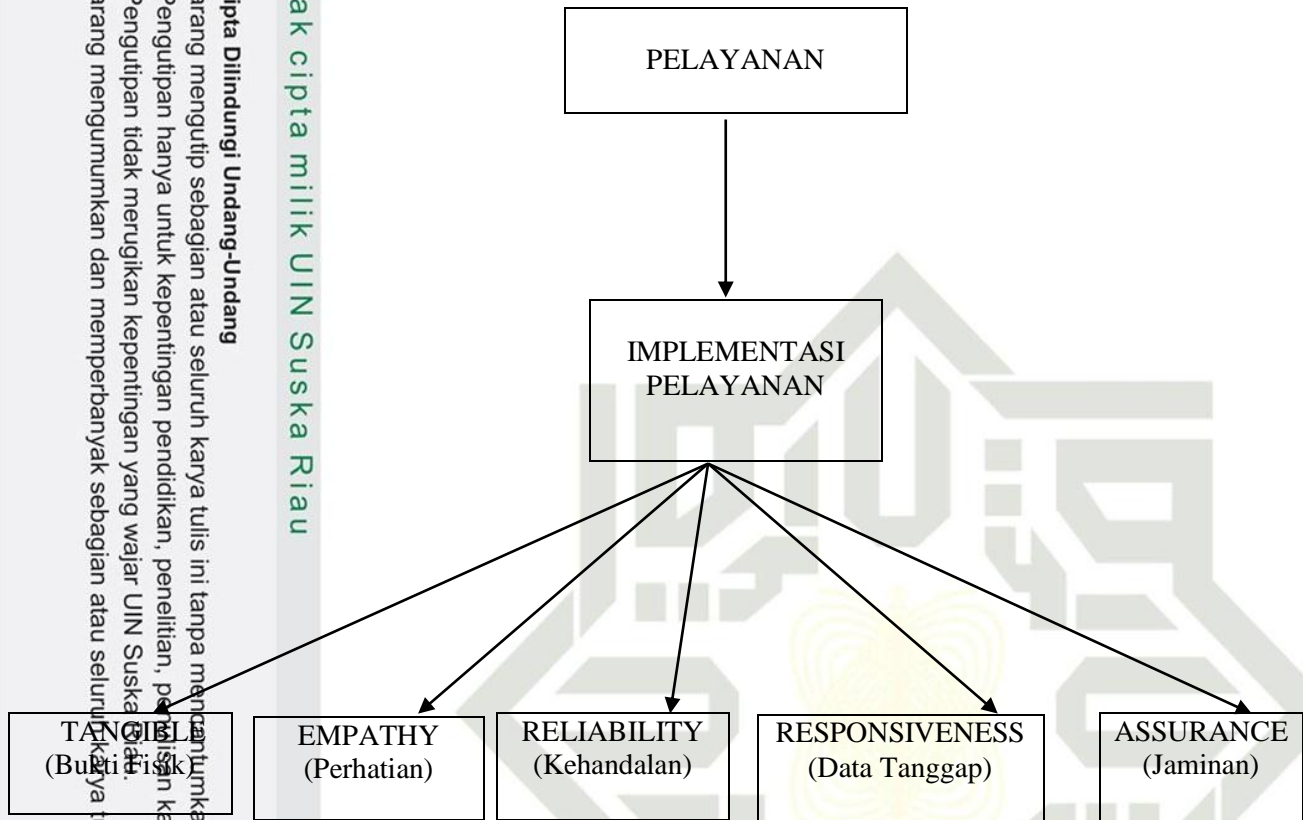
¹⁷ Muhammad Hasyimi Al Rasyid, “Pengaruh TERRA (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance) terhadap loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Cabang Margonda Depok” institutional repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta (Juni, 2019), 33.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikat kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
2. PT. Tursina dan mengetahui pengaruh TQM itu sendiri pada peningkatan jumlah jamaah umroh di PT. Tursina Agar penelitian ini menjadi terarah dan valid, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan keadaan secara apa adanya melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa implementasi Total Quality Management pada PT. Tursina sudah diterapkan dengan baik, sistematis sesuai dengan prinsip TQM yakni kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan.
3. Umi Fatmah, dengan judul skripsi “*Implementasi Fungsi Actuating Dalam Pelayanan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Brebes Tahun 2017*” Fakultas dakwah dan komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, NIM : 131311116 Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. 2018. Implementasi fungsi actuating dalam pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama kabupaten Brebes tahun 2017. Adapun metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian field research. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi yang dilakukan untuk mengamati hal yang berkaitan implementasi fungsi actuating dalam pelayanan ibadah haji di kementerian agama kabupaten brebes, dokumentasi berupa catatan, buku, brosur, dan surat kabar, serta wawancara dengan Kasi PHU, staf dan beberapa jamaah yang pernah menggunakan jasa perjalanan ibadah haji kementerian agama.

F Kerangka Berfikir

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif, dimana penelitian kualitatif menurut Sugiyono adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Penelitian ini berangkat dari data memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelasan dan berakhir dengan sebuah teori. Kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi alamiah. Dalam hal ini ialah fenomena yang terjadi di AET Travel PT. Penjuru wisata negeri pekanbaru.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Aet Travel Pt.Penjuru Wisata Negeri yang terletak Dijalan Soekarno - Hatta No.109, Sidomulyo Barat Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28294.

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2020 sampai selesai.

C. Jenis Dan Sumber Data

Dalam sebuah penelitian sumber data yang dimaksud adalah bagaimana data diperoleh dan memiliki informasi kejelasan tentang bagaimana pengambilan data dan bagaimana data tersebut diolah. Sumber data yang dimaksud oleh peneliti adalah pelayanan terhadap jamaah umroh menurut konsep TERRA di AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru.

Dalam penenlitian ini digunakan dua sumber data antara lain data premier dan data sekunder. Data premier menurut sugiyono merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Sedangkan menurut suharsimi arikunto, data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama dengan cara melalui wawancara, jejak dan lain lainnya.¹⁸

Dari pengertian data diatas dapat disimpulkan bahwa data primer adalah sumber data yang langsung diberikan kepada pengumpul data yang dilakukan melalui proses wawancara.

Data sekunder menurut sugiyono data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan membaca, mempelajari dan memahami melalui media yang seperti literatur, buku buku serta dokumen. Data penelitian dikumpulkan melalui pengumpulan data wawancara dan observasi. Data yang dikumpulkan merupakan data Primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini jenis dan sumber data :

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan teknik pengambilan data berupa wawancara, observasi. Yang mana dalam penelitian ini Responden adalah Staff AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data Sekunder berupa data data pendukung dan data tambahan. Seperti Brosur, Catatan catatan, Dokumentasi, dan data lainnya yang dianggap perlu.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Melalui Observasi penulis secara langsung terjun ke lapangan yang terlibat dengan seluruh panca indra. Dan secara tidak langsung adalah pengamatan yang dibantu melalui media visual/audiovisual.
2. Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau

¹⁸ Jurnal Riset Akuntansi – Volume VIII / No.2 / Oktober 2016 h.23



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikat kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanya jawab. Pada penelitian ini penulis mewawancarai informan memandang persoalan atau keadaan menurut pikiran dan perasaan. Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung oleh interviewer kepada yang diwawancara. Adapun jenis wawancara yang pada penelitian ini ialah wawancara semi standar ialah dengan cara membuat garis besar pokok pokok pembicaraan, mengajukan pertanyaan secara bebas. Tujuannya untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide idenya. Dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

Adapun informan pada Penelitian ini ialah:

- 1) Hesti Mindasari Selaku dalam Bidang Admin Pelayanan
- 2) Annisa Selaku dalam Bidang Operasional
- 3) Rahmad Ramadhan Selaku dalam Bidang Ustadz/Tour Leader
3. Dokumentasi, menurut winarno suharmad, dokumentasi adalah laporan tertulis dari suatu peristiwa yang isinya terdiri atas penjelasan dan pemikiran terhadap peristiwa.¹⁹ penulis mendapatkann data dan informasi dari buku, brosur serta rujukan lain yang berkaitan dengan masalah penelitian.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah pencarian atau pelacakan pola pola. Analisis data kualitatif adalah pengujian sistematik dari sesuatu untuk menetapkan bagian bagannya, hubungan antar kajian dan hubungannya terhadap keseluruhan.

1. **Reduksi data** diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu

¹⁹ Sutrisno hadi, metode resechr,(yogyakarta: andi offset,1997) h.82



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugusgugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

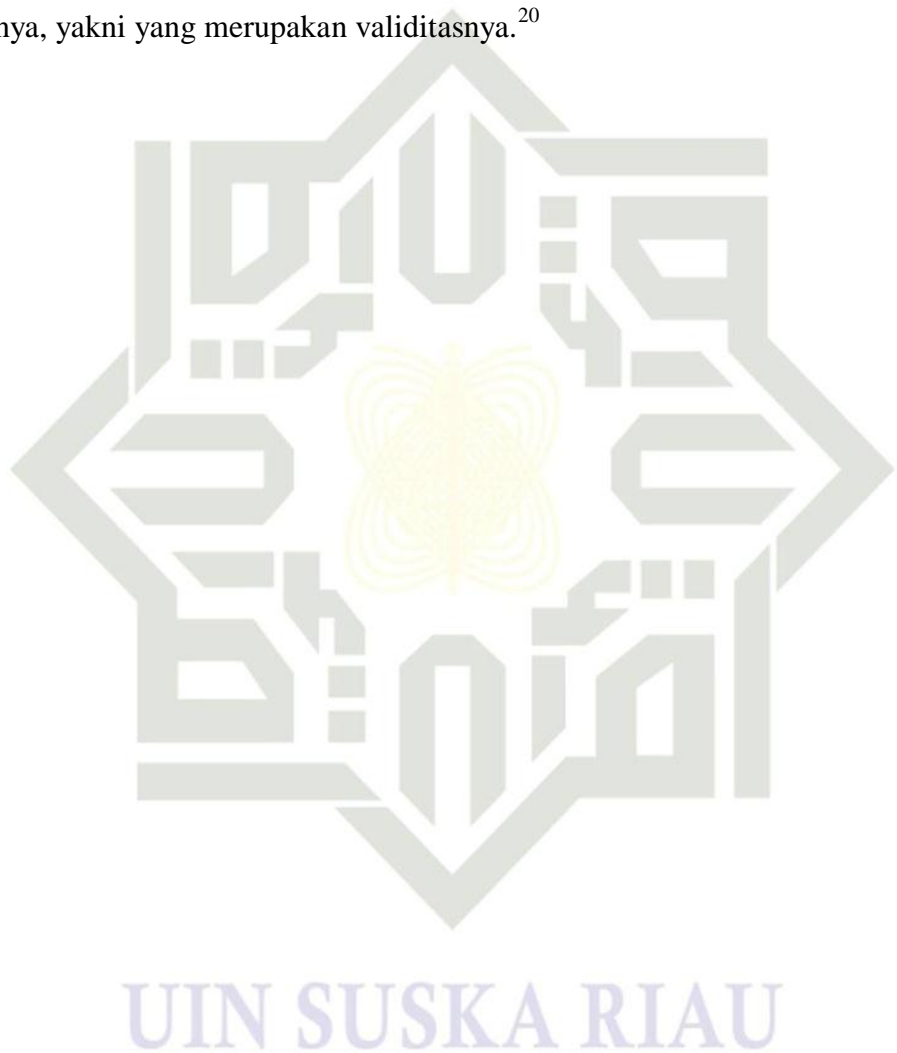
2. **Penyajian Data** Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.
3. **Menarik Kesimpulan** Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya.²⁰



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari data yang telah diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh pihak pihak dan setelah dilakukannya analisis maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi Pelayanan TERRA Terhadap Jamaah Umroh di AET Travel PT.Penjuru Wisata negeri Pekanbaru dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi pelayanan TERRA Terhadap Jamaah Umroh di AET Travel PT.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru bagi para jamaah sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan aturan penyelenggaraan ibadah umroh. Mulai dari proses pendaftaran, penyerahan berkas, bimbingan manasik, keberangkatan dan kepulangan kembali hingga ke tanah air.
2. Implementasi pelayanan TERRA di AET Travel PT.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru :
 - a) Tangible (Bukti Fisik)

1. AET Travel PT.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru memberikan bukti fisik yang baik dan sesuai dengan program yang telah ditentukan sehingga para jamaah merasa senang dan puas.

- b) Empathy (Empati)

Dalam empati yang diberikan oleh AET Travel PT.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru baik, karena berusaha melakukan pelayanan yang optimal untuk kenyamanan para jamaah. dengan kata lain, hasil dari penelitian ini dinilai cukup baik, karena jamaah dilayani dengan baik dan cukup memuaskan.

- c) Reliability (Kehandalan)

1. Jadwal keberangkatan yang tepat waktu
 2. Dokumen mengenai informasi selama perjalanan diberikan kepada jamaah
 3. Pembimbing selama umroh/ Tour leader membantu disetiap permasalahan yang terjadi dilapangan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d) Responsiveness (daya tanggap)

1. Menanggapi permintaan khusus jamaah dengan baik
2. Bertanggung jawab dan membantu terhadap permasalahan jamaah ketika berada di Saudi
3. Membantu pengurusan dokumen perjalanan jamaah
4. Menghadapi setiap keluhan dan permasalahan jamaah

e) Assurance (jaminan)

1. Karyawan Memiliki pengetahuan yang baik dibidang perjalanan religi dan umroh
2. Peraturan yang baik sehingga jamaah dapat memahami
3. Memberikan pelayanan yang optimal

B. Saran

Ada beberapa saran yang terkait dari kesimpulan diatas yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak penyelenggara ibadah haji khusus dan umroh di AET Travel PT.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru :

1. Semoga pihak AET Travel PT.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru dapat meningkatkan pelayanan yang optimal kepada setiap jamaah sehingga mendapatkan kepercayaan yang besar dari hati masyarakat terlebihnya di provinsi riau ini



DAFTAR PUSTAKA

- Paraditia UNY BAB III.09.10.033 (diakses pada 18 Desember 2019 : 08:30)
- Arizal. 2014. *metode penelitian kualitatif*, Jakarta: Pt. Raja Grafindo persada
- Az zuhaili, Wahbah. 2017. *Fiqh islam wa adillatuhu*, Jakarta: Gema insani.
- Bandur Agustinus, 2014. *Penelitian kualitatif*, Jakarta: Mitra wacana media
- Bangin, Burhan. 2011. *Metodologi penelitian kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Dinda suryani. 2017 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Sebagai Pengguna Jasa Travel Haji dan Umroh PT Joe Pentha Wisata Pekanbaru*. (Skripsi Fakultas ekonomi dan sosial. Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau).
- Fandy Tjiptono. 2005. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.
- F Fadli, "Konsep Teoritis Tentang Implementasi manajemen konflik" , Dalam <http://repository.uin-suska.ac.id/6663/5/BAB%20III.pdf>, (diakses 17 juni 2019)
- Fisher, Hellen. 2004. *Layanan konsumen*, Jakarta. <https://www.zonareferensi.com/pengertian-implementasi/> (diakses 19 juni 2019)
- Kamaruddin, 2012. *Metode penelitian Kuantitatif*. Pekanbaru: Suska Press.
- Kartajaya, Hermawan. 2009. *Service operation*, Jakarta: Erlangga.
- Komariah Aan, 2009. *Metodologi penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- Moh. Nasir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moh. Sidik Priadana, Saludin Muis. 2009. *Metodologi penelitian ekonomi dan bisnis*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Muhammad Hasyimi Al Rasyid, Juni, 2019 *Pengaruh TERRA (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance) terhadap loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Cabang Margonda Depok*, (institutional repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)
- Nanang martono. 2015. *Metode penelitian sosial*. Depok: Raja Grafindo Persada



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prasetyo, Bambang, Jannah lina miftahul.2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta Utara: Raja grafindo persada.

Putri Wulandari. 2018 *Persepsi mahasiswa ilmu komunikasi universitas islam negeri sulthan syarif kasim riau terhadap media gagasan online*. (Skripsi Fakultas Dakwah dan komunikasi.Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau).

Rangkut, Freddy. 2006. *Measuring customer satisfaction*, Jakarta: Pt Gramedia pustaka utama.

Sebanf, 2008. *Metode penelitian*, Bandung: Pustaka Setia.

Siregar, Syofian. 2013. *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia group.

Sudaryono. 2017. *Metodologi penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Sugiyono, 2016. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sutedja Wira. 2007. *Panduan layanan konsumen*. Jakarta: Pt.Grafindo.

Umar, Husein. 2013. *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo persada.



Pekanbaru, 24 Februari 2020

No. : 339/PWN-PASS/F/II/2020

Lampiran : -

Hal : Balasan

Yth, Bapak/Ibu Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Di tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami menyampaikan bahwa:

Nama : Putri Damayanti

NIM : 11644201690

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Benar telah melakukan penelitian di PT. Penjuru Wisata Negeri (AET Travel) pada Senin 03 Februari 2020 guna melengkapi data pada penyusunan Skripsi : "Implementasi Pelayanan TERRA Terhadap Jamaah Umrah di AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru."

Demikian surat balasan diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

PT. Penjuru Wisata



[Handwritten Signature]

Haryadi Nakasri

Area Manager

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hakecipta milik UIN Suska Riau

Salah satu University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara bersama Hesti Mindasari S.Sos, Selaku admin pelayanan AET Travel PT.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru Annisa selaku admin pelayanan AET Travel PT.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru

Pertanyaan yang diajukan dalam daftar wawancara ini bertujuan untuk memperoleh data tentang “Implementasi Pelayanan TERRA Terhadap Jamaah Umroh di AET Travel PT.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru”

Subjek Wawancara : Manager Area, Karyawan AET Travel PT.Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru.

1. Tangible (Bukti Langsung)

1) Apa Saja Perlengkapan Umroh yang diberikan oleh AET Travel Terhadap Jamaah?

Perlengkapan adalah faktor yang sangat penting bagi jamaah umroh. Perlengkapan dibagi sesuai dengan kebutuhan dari jamaah baik jamaah laki laki maupun perempuan.

Adapun perlengkapan yang diberikan aet travel terhadap jamaahnya ialah berupa :

- kain ihram untuk laki laki
- koper
- mukena untuk perempuan
- bahan baju seragam batik sebanyak 2,5 meter per orangnya
- tas passport
- buku panduan umroh
- syal
- id card/tanda pengenalan jamaah

Adapun jilbab bagi wanita telah diganti dengan mukena sehingga saat ini aet tidak menyediakan jilbab lagi namun diganti dengan mukena. Dalam memberikan pelayanan yang baik pihak travel memberikan kelengkapan untuk menunjang kebutuhan jamaah.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 - Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak mengikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikat kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Apakah AET Travel menyediakan Peralatan yang menunjang pelaksanaan Selama Ibadah Umroh di Saudi?

“Tentu saja aet juga mengutamakan jamaah terlebih lagi selama berada di sudi untuk pelaksanaan ibadah umroh mulai dari akomodasi aet mempunyai bus brand sendiri sebanyak 6 bus sehingga tidak bergabung dengan travel lainnya, kemudian untuk mempermudah jamaah dalam pelaksanaan ibadah baik selama sai maupun thawaf untuk membaca doa doa yang dipimpin oleh ustad jamaah mendengarkan melalui earphone yang telah disediakan oleh pihak travel yang kemudian mengikuti sesuai dengan arahan dari ustad”

3) Apakah Selama di Saudi Jamaah diberikan Petunjuk mengenai Arah/Peta?

“Untuk pemberian peta aet travel tidak memberikannya dikarenakan ada pembimbing yang telah diutus untuk mengurus keperluan jamaah selama di sudi dan dari pekanbaru terdapat 2 pembimbing, sehingga pembimbing dan mutawiiif langsung yang mengarahkan jamaah sehingga jamaah yang perlu mengikuti arahan dari pembimbingnya atau mutowiiif”

2. Empathy (Empati)

1) Apakah Para Karyawan Mengenal Nama Jamaah serta mengingat Masalah Jamaah Sebelumnya?

“Para karyawan harus mengingat nama karyawan terlebih lagi permasalahan yng terjadi para jamaah baik pada saat konsultasi, pengurusan administrasi ataupun dokumen jamaah, tidak hanya karyawan bagian administrasi, para pembimbing ibadah umroh dan Ustad yang mendampingi mereka seminggu sebelum keberangkatan sudah saling berkenalan dan langsung membimbing manasik untuk keberangkatan sehingga otomatis telah terjalin hubungan antara jamaah dengan para pembimbing dan ustad ketika masih berada di Pekanbaru, dan ada pun permasalahan jamaah langsung menyampaikan kepada TL Grup masing masing dan mencari solusi untuk mengatasinya apabila TL yang berada di Saudi tidak bisa mengurus maka akan menkonfirmasi kepada TIM yang berada di Indonesia.”

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- 2) Bagaimana Pelayanan yang diberikan terhadap Jamaah yang Sudah Tua ataupun yang Cacat (Penyakit Khusus Lainnya)?
- “Bagi jamaah yang sudah tua yang sudah tidak sanggup berjalan jauh maka kursi roda adalah alternatif bagi mereka, kursi roda bisa dibawa oleh jamaah sendiri dari Indonesia ataupun meminta para petugas untuk mencari kursi roda di Saudi dengan biaya yang ditanggung sendiri oleh jamaah ataupun TL Menggendong Jamaah jika diperlukan.”
- 3) Apakah ada Dokter yang mendampingi Jamaah Yang Sakit Ketika Pelaksanaan Umroh?
- “AET Travel menyediakan Dokter atau Para medis untuk jamaah yang sakit ketika berada di Saudi, namun tidak berasal dari Indonesia melainkan pihak AET Travel menjalin kerja sama dengan pihak rumah sakit yang berada di Saudi, dikarenakan adanya pembayaran asuransi kesehatan bagi setiap jamaah sehingga mereka mendapatkan pelayanan kesehatan jika diperlukan yang didampingi oleh Tour Leader menuju Rumah Sakit.”
- 3. Reliability (Kehandalan)**
- 1) Apakah Jadwal Penerbangan Keberangkatan Jamaah Tepat Waktu dan Tiba ditujuan sesuai jadwal?
- Jadwal keberangkatan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dari pihak travel, namun pihak travel juga mengikuti jadwal penerbangan maskapai apakah adanya delay tergantung dari pesawat.”
- 2) Apakah Jamaah AET Travel Mendapatkan Interrenary Sebelum Keberangkatan?
- “Yang tentu saja dapat, biasanya interrenary didapat oleh jamaah pada saat manasik terakhir dilaksanakan bersama para Ustad yang kemudian dijelaskan mengenai rincian perjalanan yang akan dilakukan mulai dari bandara hingga kepulangan lagi ke Tanah air. “
- 3) Berapa Lama Keluhan dari Jamaah direspon atau ditangani oleh AET Travel?

- 4) “Ketika ada keluhan terhadap jamaah langsung ditangani, ketika air tidak hidup di Hotel maka jamaah melaporkan kepada pembimbingnya yang kemudian pemimbing mencari solusi atau bahkan mengganti kamar yang lebih baik lagi dari sebelumnya

4 Responsiveness (Daya Tanggap)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Bagaimana AET Travel dalam menanggapi Permintaan Khusus Jamaah?
“Hal itu diserahkan kepada TL masing masing grup dalam melayani jamaah, para jamaah menyampaikan permintaan mereka kepada pendamping perjalanan mereka, misalnya mereka hendak melaksanakan perjalanan wisata religi dan mengunjungi tempat wisata diluar program dan para tour leader/TL mendampingi mereka. Atau pada saat ingin mencium hajar aswad, Ustad membantu dan membimbing mereka agar bisa dekat dengan hajar aswad. Dan bayak lainnya sebisa mungkin pihak travel membatu keinginan para jamaah sehingga jamaah merasa puas akan pelayanan yang diberikan”
- 2) Siapa Yang mengurus jika Barang Jamaah Hilang Ketika Berada DiSaudi ?
“Petugas yang berada di lapangan langsung mengatasi permasalahan tersebut, para TL Membantu mencari dan menemukan barang barang berharga jamaah apabila bila hilang seperti dokumen atau benda lain yang dianggap sangat penting karna ini merupakan bagian dari pelayanan menolong jamaah apabila mengalami kendala”
- 3) Siapakah Yang Mengurus Dokumen Paspor Jamaah ?
“Untuk pengurusan paspor jamaah dibantu dan didampingi oleh petugas operasional kita, para admin yang berada dikantor membantu para jamaah yang belum mempunyai paspor dengan cara mengurus proses pembuatan paspor dan menemani jamaah dikantor Imigrasi Pekanbaru”
- 4) Bagaimana Tour Leader mengatasi barang/Koper Jamaah yang tertinggal di Bandara?
“Barang/koper yang tertinggal akan dikirim lagi dikarenakan banyaknya cabang seperti padang,bengkulu dan pekanbaru sehingga dalam sekali



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikat kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keberangkatan ada beberapa kasus dimana barang tetukar dengan jamaah yang lain sehingga koper dikirim ulang ke daerah sesuai jamaah berasal dikarenakan adanya identitas kepemilikan yang terdapat di koper masing masing jamaah

Assurance (Jaminan)

- 1) Apakah Karyawan memiliki Pengetahuan yang baik mengenai Paket dan melayani Jamaah dengan Sopan?

“Tentu, setiap karyawan harus mampu menguasai setiap paket yang ada untuk kemudian dijelaskan kepada calon jamaah sehingga mereka mengerti akan penjelasan dan memilih paket sesuai keinginan mereka, selain itu karyawan juga dituntut melayani atau menjelaskan dengan sikap yang baik dan ramah tentu nya, karna kunci utama ialah pertemuan awal, membuat mereka merasa nyaman sehingga tertarik ingin melaksanakan umroh melalui Travel kita”

- 2) Apakah AET Travel memberikan Jaminan Terhadap Pembatalan Keberangkatan Baik itu dari Pihak Jamaah ataupun dari Pihak Travel?

- 3) “Ada peraturan untuk mengenai kasus pembatalan keberangkatan bagi jamaah baik karena ia sakit, kecelakaan, maupun meninggal dunia. Untuk satu minggu sebelum keberangkatan membatalkan dikenakan biaya potongan 100 %, kecuali pada saat pengisian formulir pendaftaran ada ahli waris maka bisa ahli waris menggantikan keberangkatannya dengan satu syarat ahli waris telah mempunyai dokumen yang lengkap untuk keberangkatan seperti paspor dan buku vaksin mengingitis, karena untuk pengurusan dokumen tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama dalam proses pembuatannya sedangkan jadwal keberangkatan tinggal satu minggu lagi atau boleh juga dengan adanya jamaah pengganti baik itu dari pihak keluarga agar uangnya tidak hangus jamaah mencari jamaah pengganti untuk dirinya. Bagi jamaah yang meninggal pada saat mau keberangkatan uang asuransi mereka dikeluarkan, namun uang tidak kembali 100% dikarenakan telah dibookingnya tiket pesawat, reserfasi hotel dan akomodasi lainnya sehingga uang yang diterima oleh jamaah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ialah uang asuransi dan uang kembali sebanyak 40% dari harga paket. Karena satu minggu sebelum keberangkatan tiket pesawat, reservasi hotel, makan, bus telah diboooking atas nama jamaah itu sendiri.”

4) Bagaimana Karyawan Memberikan Pelayanan Yang Optimal Kepada Calon Jamaah?

Karyawan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin ketika ada calon jamaah yang datang maka karyawan dengan ramah menyapa dengan bertanya mengenai bantuan apa yang bisa diberikan, calon jamaah bertanya mengenai paket maka karyawan menjelaskan dengan sebaik mungkin mengenai paket mulai dari harga paket, jarak hotel, lamanya beribadah, rute perjalanan semua dijelaskan dengan baik kepada calon jamaah sehingga mereka paham dan mengerti akan paket tersebut dan memilih paket sesuai dengan pilihan calon jamaah, setelah itu karyawan memberikan pemaparan selanjutnya kepada calon jamaah mengenai pembuatan paspor bagi yang belum memiliki paspor, pihak travel akan membantu mendampingi calon jamaah dalam pengurusan paspor tersebut ke kantor imigrasi pekanbaru calon jamaah didampingi oleh karyawan operasional setelah selesai kemudian mengatur jadwal pendaftaran dan pelaksanaan suntik meningitis bagi calon jamaah di kantor kesehatan pelabuhan (KKP) Pekanbaru pada saat suntik pun calon jamaah didampingi oleh staf operasional dari pihak travel kita kemudian penyerahan dokumen umroh ke kantor, dokumen ini berupa :

- a. Paspor asli
- b. Buku vaksin meningitis asli
- c. Pass photo 4*6 3 lembar dengan latar belakang putih
- d. Photo kopi kk
- e. Photo copy ktp/akte kelahiran
- f. Photo copy buku nikah bagi suami/istri

DOKUMENTASI PENELITIAN DI AET TRAVEL PT PENJURU WISATA NEGERI PEKANBARU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

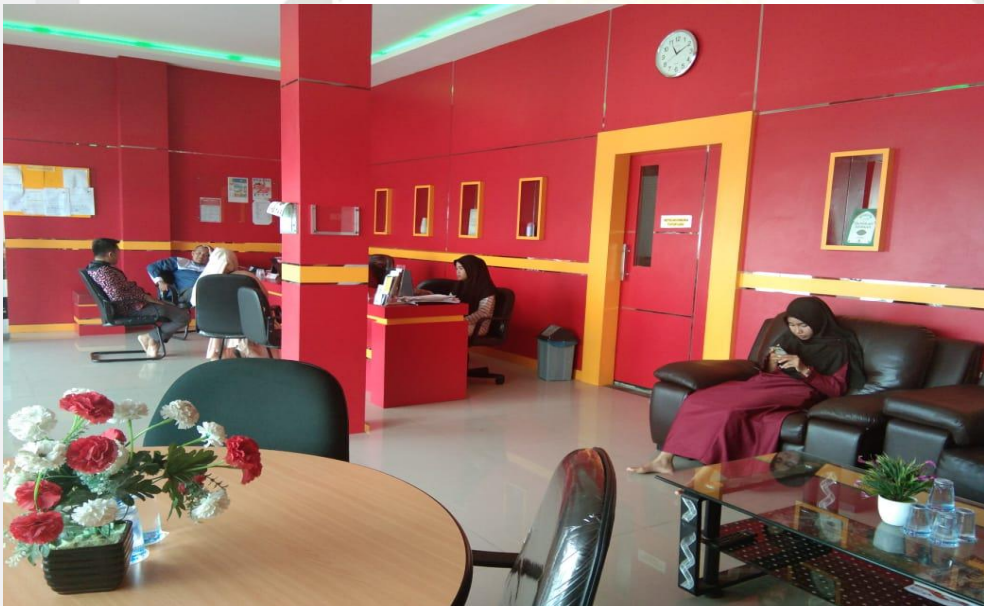
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 1. Melakukan wawancara terhadap staff AET Travel



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2. Perlengkapan untuk Jamaah umroh

Gambar 3. Kondisi kantor AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru



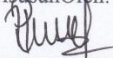
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING


IMPLEMENTASI PELAYANAN TERRA TERHADAP JAMAAH UMROH DI AET TRAVEL PT. PENJURU WISATA NEGERI PEKANBARU

Disusun Oleh:

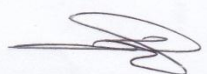

PUTRI DAMAYANTI
NIM 11644201690

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 20 Juni 2019

Pembimbing


Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D
NIP.19811118 200901 1 006

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D
NIP.19811118 200901 1 006



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/3334/2019
Lampiran : 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. Putri Damayanti

Pekanbaru, 11 Sya'ban 1440 H
16 April 2019 M

Kepada Yth,

Sdr. Imron Rosidi, MA., Ph.D
Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,
Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama **Putri Damayanti** NIM 11644201690 Dengan judul "**Implementasi Pelayanan Terra terhadap Jamaah Umroh di AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru**" (sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



Wassalam
Dekan,

Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/9100/2019
Sifat : Biasa
Hal : Mengadakan Penelitian.

Pekanbaru, 22 Rabiul Akhir 1441 H
19 Desember 2019 M

Kepada Yth:
Pimpinan PT. Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru
di-
Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : Putri Damayanti
NIM : 11644201690
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Implementasi Pelayanan TERRA terhadap Jamaah Umroh di AET Travel
Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru"

Adapun sumber data penelitian adalah:
"PT. Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,

Dr. Nurdin, MA
NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 20 Juni 2019

Hal : *Naskah Riset Proposal*

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di

Tempat

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat,

Setelah membaca, Menulis dan memberi penunjuk serta mengadakan perubahan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing menyetujui bahwa riset proposal saudara **PUTRI DAMAYANTI**, NIM 11644201690 dengan judul **"IMPLEMENTASI PELAYANAN TERRA TERHADAP JAMAAH UMROH DI AET TRAVEL PT. PENJURU WISATA NEGERI PEKANBARU"** untuk diajukan pada seminar proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatian bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing



Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D

NIP.19811118 200901 1 006

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikis kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 24 Februari 2020

No. : 339/PWN-PASS/F/II/2020

Lampiran : -

Hal : Balasan

Yth, Bapak/Ibu Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Di tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami menyampaikan bahwa:

Nama : Putri Damayanti

NIM : 11644201690

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi

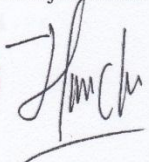
Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
Riau

Benar telah melakukan penelitian di PT. Penjuru Wisata Negeri (AET Travel) pada Senin 03 Februari 2020 guna melengkapi data pada penyusunan Skripsi : "Implementasi Pelayanan TERRA Terhadap Jamaah Umrah di AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru."

Demikian surat balasan diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

PT. Penjuru Wisata



Harvadi Nakasri
Area Manager



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmtsp@riau.go.id Kode Pos : 28126



REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/2020/50
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/9100/2019 Tanggal 19 Desember 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

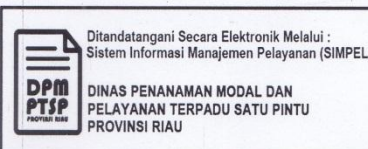
- | | | |
|----------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nama | : | PUTRI DAMAYANTI |
| 2. NIM / KTP | : | 11644201690 |
| 3. Program Studi | : | MANAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | KAMPAR |
| 6. Judul Penelitian | : | IMPLEMENTASI PELAYANAN TERRA TERHADAP JAMA'AH UMROH DI AET TRAVEL PENJURU WISATA NEGERI PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PT. PENJURU WISATA NEGERI PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 6 Januari 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Manager PT. Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikis kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT HIDUP PENULIS

PUTRI DAMAYANTI, lahir pada tanggal 13 April 1998. Anak Pertama dari Tiga bersaudara, dari pasangan Ayahanda Aladin dan Ibunda Novemi Ernita Susanti. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah SDN 030 Sukajadi Pekanbaru dan SDN 029 Tarai Bangun, lulus pada tahun 2010. Setelah itu, penulis melanjutkan sekolah ke SMP N 4 Tambang selama 3 Tahun (tiga tahun) yaitu dari tahun 2010 sampai tahun 2013. Kemudian melanjutkan sekolah ke SMA N 2 Tambang dari tahun 2013 sampai tahun 2016. Tamat SMA N 2 Tambang penulis kemudian melanjutkan studi ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah dan Komunikasi, dengan mengambil Jurusan S1 Manajemen Dakwah. Pada tahun 2019 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Bono Tapung Kec.Tandun Kab. Rokan Hulu Riau, kemudian dilanjutkan melaksanakan Magang di Pt. Riau Wisata Hati Pekanbaru.

Penulis melakukan penelitian pada AET Travel PT..Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru dengan judul “IMPELEMNTASI PELAYANAN TERRA TERHADAP JAMAAH UMROH DI AET TRAVEL PT.PENJURU WISATA NEGERI PEKANBARU”, di bawah bimbingan bapak Imron Rosidi S.Pd.,M.A.,Ph.D . Alhamdulillah pada tanggal 16 November 2020, berdasarkan hasil Sidang Munaqasyah dan penulis dinyatakan “**LULUS**” dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos)